

ANEXO A – RUTAS DE ATENCIÓN INTEGRAL

Con la expedición de la Ley 1620 de 2013, reglamentado mediante el decreto 1965 de 2013 se creó el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”, teniendo como fin el *mejoramiento de la convivencia* a todo nivel dentro de las instituciones educativas.

Bajo estos lineamientos, se creó la figura de la Ruta de Atención Integral (RAI), una herramienta que sirve de guía para la resolución de todo tipo de incidentes que se presentan o pueden presentar dentro de un colegio.

La función principal que tiene esta RAI es la de establecer responsabilidades y procedimientos (de manera conjunta) que le permitan a los directivos docentes, padres de familia, estudiantes y trabajadores conocer con anterioridad los pasos a seguir al momento de identificar alguno de las situaciones descritas en este documento.

Estas RAI actúan de manera integral con los demás Anexos y documentos relacionados con el Manual de Convivencia.

COMPONENTES DE LA RAI

- 1. PROMOCION.** Fomentar el mejoramiento de la convivencia y el clima escolar con el fin de generar un entorno favorable para el ejercicio real y efectivo de los derechos humanos sexuales y reproductivos. (Enfocada al conocimiento de la comunidad).
- 2. PREVENCIÓN.** Intervenir oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los derechos humanos sexuales y reproductivos en el contexto escolar. (Enfocada a la adquisición de buenos hábitos).
- 3. ATENCIÓN.** Asistir oportunamente a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos sexuales y reproductivos. (Enfocada al manejo de las situaciones)
- 4. SEGUIMIENTO.** Seguimiento y evaluación de las estrategias y acciones de promoción, prevención y atención desarrolladas por los actores e instancias del Sistema Nacional de Convivencia Escolar. (Enfocada al manejo formativo de las situaciones). Se debe dejar evidencia escrita para cada caso en la carpeta del estudiante.

RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR



Según el decreto 1965 de 2013 en el artículo 39 se realizan algunas definiciones, se entiende que:

1. **Conflictos:** Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.

2. **Conflictos manejados inadecuadamente:** Son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa de los cuales por lo menos uno es estudiante y siempre y cuando no exista una afectación al cuerpo o a la salud de cualquiera de los involucrados.

3. **Agresión escolar:** Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica.

a. Agresión física: Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.

b. Agresión verbal: Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.

c. Agresión gestual: Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.

d. Agresión relacional: Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros.

e. Agresión electrónica: Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía.

4. **Acoso escolar (bullying):** De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno.

5. **Ciberacoso escolar (ciberbullying):** De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado.

6. **Violencia sexual:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007, "se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o

comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor".

7. Vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes: Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes

8. Restablecimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes: Es el conjunto de actuaciones administrativas y de otra naturaleza, que se desarrollan para la restauración de su dignidad e integridad como sujetos de derechos, y de su capacidad para disfrutar efectivamente de los derechos que le han sido vulnerados.

9. Consumo de sustancias legales o psicoactivas. Aquellas situaciones en donde uno o más miembros de la comunidad educativa consumen, distribuyen o incitan al consumo, bien sea dentro o fuera del colegio.

El consumo se refiere a la conducta o acto de ingresar al organismo por una o varias vías, una o varias sustancias que tienen la capacidad de modificar la conducta del sujeto a través de su sistema nervioso central.

10. Problemas dentro del núcleo familiar. Son aquellas situaciones negativas que se presentan dentro del núcleo familiar y que inciden de tal forma en el estudiante, que afectan la convivencia escolar y su rendimiento académico.

CLASIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES

TIPO	SITUACIONES	PROTOCOLOS
I Situaciones que inciden en el clima escolar pero no generan daños al cuerpo o a la salud mental.	<ul style="list-style-type: none"> • Altercados • Enfrentamientos • Problemas de comunicación 	Conflicto
		Problemas dentro del núcleo familiar
II Situaciones que se presentan de manera sistemática, causan daño al cuerpo o a la salud mental sin generar incapacidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Agresión escolar • Acoso Escolar • Cyber acoso 	Intimidación
		Incidentes de carácter sexual
		Problemas dentro del núcleo familiar y consumo de sustancias legales o psicoactivas
III Situaciones de agresión escolar considerada delitos contra la libertad, integridad y formación sexual o lo establecido por la Ley Penal Colombiana Vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Acoso sexual • Violencia Sexual • Agresión escolar • Acoso escolar 	Delito

Los protocolos tendrán en cuenta los siguientes lineamientos, conforme al Decreto 1965 de 2013:

1. La forma de iniciación, recepción y radicación de las quejas o informaciones sobre situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos.
2. Los mecanismos para garantizar el derecho a la intimidad y a la confidencialidad de los documentos en medio físico o electrónico, así como de las informaciones suministradas por las personas que intervengan en las actuaciones y de toda la información que se genere dentro de las mismas.
3. Los mecanismos mediante los cuales se proteja a quien informe sobre la ocurrencia de situaciones que afecten la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, de posibles acciones en su contra.
4. Las estrategias y alternativas de solución, incluyendo entre ellas los mecanismos pedagógicos para tomar estas situaciones como oportunidades para el aprendizaje y la práctica de competencias ciudadanas de la comunidad educativa.
5. Las consecuencias aplicables, las cuales deben obedecer al principio de proporcionalidad entre la situación y las medidas adoptadas, y deben estar en concordancia con la Constitución, los tratados internacionales, la ley y los manuales de convivencia.
6. Las formas de seguimiento de los casos y de las medidas adoptadas, a fin de verificar si la solución fue efectiva.
7. Un directorio que contenga los números telefónicos actualizados de las siguientes entidades y personas: Policía Nacional, del responsable de seguridad de la Secretaría de Gobierno municipal, distrital o departamental, Fiscalía General de la Nación, Unidad de Infancia y Adolescencia, Policía de Infancia y Adolescencia, Defensoría de Familia, Comisaría de Familia, Inspector de Policía, ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, del puesto de salud u Hospital más cercano, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Medicina Legal, de las entidades que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, de los padres de familia o acudientes de los niños, niñas y adolescentes matriculados en el establecimiento educativo.

ACTORES Y TESTIGOS

Todos los miembros de la comunidad educativa e incluso terceros ajenos al colegio, en algún momento pueden presenciar situaciones o incidentes que incidan y afecten de manera negativa la convivencia escolar.

Por nombrar algunos miembros, pero sin limitarse a ellos están: Docentes, Directores de Grupo, Coordinadores de Nivel, Directivos, Personal Administrativo, Trabajadores del colegio, Padres de Familia, Capellán, Preceptores, Monitores de Ruta, terceros testigos.

Es su responsabilidad actuar frente a éstas situaciones informándolas oportunamente, y procurar seguir y aplicar los protocolos establecidos para cada una de las mismas, buscando evitar que se altere la convivencia escolar y se entorpezca la labor formativa del colegio.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCIDENCIAS CON MENORES

1. Respuesta a la notificación de sospechas o denuncias de abuso.
 - 1.1. Si un alumno o alumna informa a un profesor o funcionario del colegio de un abuso sufrido por él y cometido por cualquier miembro del colegio (Trabajador o alumno), deberá proceder a escucharle con detenimiento, a preguntar por los hechos sin entrar en detalles innecesarios y, a comunicarlo de inmediato al Director de Grupo. Por lo tanto, no deberá hacerse ninguna promesa de confidencialidad al informante.
 - 1.2. Se aconseja elaborar un breve resumen al acabar la conversación con el alumno, para informar del modo más preciso posible al Director de Grupo. Es importante que recoja los hechos con la mayor exactitud, distinguiendo lo sucedido y su interpretación.
2. Acciones posteriores a la notificación de un abuso
 - 2.1. Se aplica el protocolo correspondiente hasta su finalización, según la tipología.
 - 2.2. Se informa al Comité Directivo Nacional de ASPAEN que informará a la Junta Directiva, según la gravedad de la situación.
 - 2.3. Abrir un expediente desde el momento en que se informa de una acusación o de una sospecha - el Comité de Convivencia Escolar nombrará un encargado de la investigación- en el que se irán recogiendo los contenidos de las conversaciones y de los hechos objeto de investigación. Es básico el principio de confidencialidad, de modo que sólo tendrán acceso a la investigación el encargado de la misma y los miembros del Comité de Convivencia Escolar.
 - 2.4. Ponerse en contacto con la familia del menor y actuar de común acuerdo con ella.
 - 2.5. Ponerse en contacto con las familias de los menores, que hayan sido testigos del supuesto abuso.
 - 2.6. Llevar a cabo la investigación lo antes posible, por lo que se pondrán todos los medios para tener la información necesaria cuanto antes.
 - 2.7. El Comité de Convivencia Escolar, desde el momento en que comience la investigación y hasta su final, evitará que el presunto agresor y el alumno tengan contacto o compartan espacios.
 - 2.8. El encargado de la investigación valorará con prudencia la conveniencia de entrevistar al alumno implicado y, si fuera necesario y con la máxima discreción, a otros alumnos, informando previamente a los padres. Toda entrevista deberá llevarse a cabo en presencia de los padres del menor.
 - 2.9. Si el presunto agresor es un alumno, el encargado de la investigación se reunirá urgentemente con sus padres para informarles de la situación y acto seguido pedirá al alumno que, delante de sus padres, ofrezca una explicación de los hechos.
 - 2.10. Si el presunto agresor es un profesor o personal del colegio, el encargado de la investigación recabará de la persona denunciada la explicación por escrito de

los hechos con el mayor detalle. A tal efecto, se le ofrecerá la asistencia de otras personas y asesoramiento legal. Se hará todo lo posible para conducir el proceso de forma eficaz y confidencial, de modo que no se haga público el motivo de una ausencia temporal del trabajo. Se aplicará el procedimiento para descargos como trabajador del colegio, dejando las evidencias del mismo (Citación, Acta de Descargos y Decisión).

- 2.11. Se hará todo lo posible por proteger la intimidad, el honor y la imagen de las personas contra las que se haya realizado una denuncia, mientras no se demuestren los motivos de la acusación.
- 2.12. Durante el proceso de investigación, el profesor o empleado del colegio que esté siendo objeto de la investigación será suspendido provisionalmente en sus funciones. En caso de que sea un alumno, se tomarán las oportunas medidas cautelares.
- 2.13. Si se concluye que las acusaciones son falsas o infundadas, el profesor o empleado del colegio se reincorporará de inmediato con normalidad y de inmediato a su puesto habitual. Asimismo, se tomarán medidas contra el acusador.
- 2.14. Si tras la investigación inicial, los indicios tuvieran apariencia de veracidad, se aplicará el protocolo respectivo, según el tipo de situación y se informará a las autoridades competentes.
- 2.15. Si se confirma la realización de actividades inadecuadas y condenables en el ámbito de protección del menor, se procederá al despido inmediato del trabajador, según los lineamientos de la normatividad laboral aplicable.
- 2.16. Si se confirma que el autor o autora de esas actividades inadecuadas y condenables en el ámbito de protección del menor es un alumno o una alumna se iniciará el proceso respectivo establecido en el manual de convivencia, que podrá culminar con el retiro del colegio.
- 2.17. Al redactar un informe, se utilizará el formulario de declaración estándar, que se propone a continuación.

FORMULARIO DE DECLARACIÓN DE INCIDENCIAS CON MENORES
Fecha del informe
Nombre de la persona que informa
Relación con el menor de la persona que informa.
Modo en que se obtuvo la información (llamada telefónica, conversación física en el colegio, redes sociales, etc.).
Datos del menor: <ul style="list-style-type: none">● Alumno.● Curso:● Edad:

<p>Datos de la familia del menor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos del padre y de la madre. • Dirección • Teléfonos (fijos y móviles si los hubiera)
<p>DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE¹</p>
<p>Breve descripción de los hechos.</p>
<p>Procedencia de la denuncia (Familia, personal no docente, alumnado, denuncia anónima, preceptor, profesorado, otros).</p>
<p>Tipo de agresión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agresión escolar: Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica. <ol style="list-style-type: none"> a) Agresión física: Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras. b) Agresión verbal: Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas. c) Agresión gestual: Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros. d) Agresión relacional: Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros. e) Agresión electrónica: Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía. • Acoso escolar (bullying): De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente. por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno. • Ciberacoso escolar (ciberbullying): De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado. • Violencia sexual: De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007, "se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor".

Dónde y cuándo:

- Dentro del centro escolar.
- Fuera del centro escolar.
- En transporte escolar.

¿Hubo testigos?

Si está denunciando un supuesto abuso a un menor, ¿quién es la persona supuestamente implicada? Adjunte si conoce la siguiente información:

- Nombre:
- Edad: Sexo:
- Dirección:
- Relación con el menor:

- ¿Cómo ha obtenido esta información?

- ¿Qué pruebas le han llevado a valorar que puede existir un supuesto abuso?

- ¿Existe algún factor en la situación actual del alumno y/o de sus padres/profesores o personal de administración y servicios que pudiera tener relevancia en el supuesto abuso (p. ej., alguna enfermedad, pérdida, separación, adicción o problema de salud mental o cualquier otra dificultad)?

- ¿Están informados los padres de que se ha iniciado una investigación y de que, en caso de que hubiera indicios de abuso, se informaría de inmediato a las autoridades?

- ¿Es necesario emprender una acción de protección en este momento?

- ¿Desea añadir algo más?

Firma y fecha.

(1) Describa, lo más detalladamente posible, la naturaleza del problema o del incidente del que informa, proporcionando datos relativos a las fechas y las horas de los incidentes individuales y las circunstancias en las que ocurrieron, así como de cualquier otra persona presente en ese momento y su involucración.

PROCEDIMIENTO ESPECIAL DE INTERVENCIÓN ESCOLAR PARA CASOS DE CIBERACOSO

INTRODUCCIÓN

El objetivo de protocolo planteado en este documento es detectar y erradicar posibles situaciones de acoso escolar que puedan surgir en los colegios. Es una herramienta que ofrece una guía de actuación, en la que se delimitan pasos a seguir, procedimientos, responsabilidades y supervisión.

Este protocolo señala que no deben pasar más de 3 días para los casos no evaluados como ciberacoso, y 7 días para los que sí lo son, desde su detección hasta la resolución.

Dirigirá todas las actuaciones una persona del comité directivo del colegio, nombrado por el propio comité.

El protocolo pretende ser una guía de ayuda en la prevención de situaciones de acoso, en la detección de posibles situaciones y en su tratamiento, una vez que la situación se ha producido y el colegio debe intervenir.

1. FASES DEL PROCESO

- Fase 1. Detección y obtención de la información preliminar.
- Fase 2. Valoración del caso, investigación y primeras propuestas.
- Fase 3. Plan de actuación.
- Fase 4. Evaluación y seguimiento del plan.

1.1. FASE 1. DETECCIÓN Y OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN PRELIMINAR

Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables que puede estar produciéndose un caso de ciberacoso entre iguales, pondrá esta circunstancia en conocimiento del Director de Grupo. Es imprescindible mantener la confidencialidad y la discreción en todos los procesos.

El Director de Grupo con: el Coordinador de Nivel o Director de Formación siguen los siguientes pasos:

- Análisis de la información recibida y de las pruebas que constituyen la situación puesta en conocimiento del centro.
- Determinación de los alumnos implicados. Valoración de antecedentes y posibles experiencias de relación en espacios comunes, aulas, actividades complementarias y extraescolares.
- En su caso, valoración de una posible entrevista con el alumno presuntamente objeto de maltrato y el desarrollo del plan de entrevistas (según necesidad y pertinencia: compañeros, profesorado, familias de los alumnos implicados, etc.).
- Todo ello en el marco de la más absoluta discreción y confidencialidad y solicitando, si se estima necesario, entrevista con la familia del presunto alumno objeto de acoso.

1.2. FASE 2. VALORACIÓN DEL CASO, INVESTIGACIÓN Y POSIBLES MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

El Director de Grupo con: el Coordinador de Nivel o Director de Formación planificarán, el proceso de investigación y valoración de la situación, en función de datos recabados en la información preliminar.

De la citada valoración y, según los indicios y pruebas con los que se cuente, dependerá la adopción de medidas. La valoración, en definitiva, es fundamental para la derivación del proceso.

Ante evidencias de ciberacoso y, aunque se siga recopilando y analizando información, se contemplará con carácter prioritario la intervención inmediata para evitar que la situación se mantenga; todo ello previo a la toma de decisiones que pueda plantearse al final del proceso. Se trata, en primer lugar, de detener con rotundidad y rapidez la situación detectada.

La investigación contemplará las actuaciones que se detallan a continuación:

1.2.1. Búsqueda de información. (Todas las entrevistas con menores de edad se efectuarán con la presencia de sus padres)

a) **Con los implicados:** solicitud de información y obtención de datos concretos de lo que ha pasado.

b) **Entrevista con el alumno que ha sido objeto de la acción.** Se trata de conocer los hechos en todas sus circunstancias y consecuencias, e identificar a los presuntos agresores. La finalidad es poder valorar el caso con la mayor objetividad posible y, en consecuencia, adoptar las medidas que se estimen pertinentes de la manera más adecuada. Todo ello, con total garantía de confidencialidad. En concreto, en esta primera conversación, es necesario:

- Pedirle que traiga impresas las amenazas o los insultos, o incluso (previo permiso de los padres), imprimirlas en el mismo despacho con el profesor delante.
- Pedirle que, en ningún caso, responda a las amenazas o a los insultos del mismo modo. Recordarle que la violencia no es nunca una solución válida. Hay que ayudarle, además, a saber perdonar y a no guardar rencor.
- Indicarle que ese mismo día, nada más llegar a casa, hable con sus padres, diciéndole además que, al acabar la conversación, el tutor llamará a sus padres para informarles.
- Hablar con los padres personalmente o por teléfono inmediatamente después de la conversación con el alumno, informándoles de lo ocurrido y asegurándoles que se está estudiando la situación y se les citará en el colegio, en cuanto se disponga de la información (no más de 3 días desde que se han conocido los hechos).

c) **Entrevista con el alumno o alumnos causantes de la acción.** Deberá contemplar su valoración de los hechos, su actitud ante las consecuencias y su disposición ante la reparación y reconciliación con el alumno objeto del maltrato.

Esta entrevista debe hacerse, si es posible, el mismo día que se ha hablado con el alumno afectado. Si son varios alumnos, debe intentarse hablar con todos ellos en el mismo módulo de clase, para evitar que la situación se complique al comentar entre ellos mismos lo sucedido.

Antes de dar este paso, es fundamental tener todos los datos bien claros. Es decir, hay que confirmar de un modo nítido la información que ha llegado al colegio, con el papel impreso con los insultos o las amenazas delante, siempre que sea posible. En concreto, en esta entrevista:

- El objetivo es conseguir que el alumno que ha realizado la acción reconozca el hecho, y asuma su responsabilidad. Es importante que compruebe que en el

colegio solo se juzga la acción, nunca a la persona. Por tanto, quien hable con él debe hacerle entender que lo que ha hecho está mal y que ha provocado un daño.

- Hay que ayudarle también a ponerse en la situación del agredido, hacerle caer en la cuenta de la gravedad del hecho (aunque sea inconscientemente), pedirle que nunca más cometa una acción semejante, y sugerirle que pida perdón (en el momento que con prudencia se estime oportuno).
- Hay que explicarle, además, que se le ha dicho al alumno afectado que tiene la obligación de avisarnos en el momento en que vuelva a ocurrir algo así. En ese caso, tomaríamos una medida contundente e inmediata.
- Después de hablar con el alumno, conviene llamar a los padres para que, delante de ellos, reconozca los hechos y en ese momento acceda a su red social y borre los datos, fotos, etc. Si se negaran el alumno y sus padres, habría que valorar informar a las autoridades educativas, policiales y judiciales competentes.

- d) **Entrevista con los compañeros que puedan conocer la situación.** Respetando siempre el anonimato de los implicados, en estas entrevistas se recabará información y se solicitará la colaboración imprescindible para detener el conflicto y reducir sus efectos.

Estas entrevistas han de ayudar a precisar el alcance de lo ocurrido y, por una vía distinta del alumno que ha sufrido la acción, saber quién ha sido el causante. La experiencia indica que conocer por diversas vías quién es el causante de la acción es imprescindible para afrontar eficazmente la conversación con ese alumno y sus padres.

- e) **En la entrevista con la familia del alumno objeto de la acción,** se mostrará una actitud decidida a esclarecer los hechos y a tomar las medidas que sean precisas aplicando la normativa del colegio, y con la necesaria discreción. Se les solicitará también colaboración para posibles actuaciones posteriores.

Si se ha informado previamente por teléfono y la situación no es evaluada como ciberacoso, esta entrevista puede hacerse en la fase 3, previo acuerdo con la familia. Pero si la gravedad del caso lo requiere, es imprescindible informar a los padres de los avances y los resultados de las indagaciones.

- f) **En la entrevista con la familia del alumno causante de la acción,** se deberá cuidar especialmente la exposición ordenada de los hechos, con datos, y la petición de colaboración en la valoración y toma de decisiones. Hay que prever también su posible negativa a aceptar la situación.

- g) **Elaboración del informe de la situación.** Todas las actuaciones de la investigación, dirigidas y orientadas por el Director de Grupo con: el Coordinador de Nivel o Director de Formación, se detallarán en un informe específico custodiado por el Director de Grupo. La información deberá detallar lo más explícitamente posible los siguientes apartados:

- Naturaleza, intensidad, difusión y gravedad de la situación.
- Alumnos implicados.
- Duración de la situación.
- Efectos producidos.
- Características de los dispositivos utilizados.

Resulta imprescindible ordenar las actuaciones, y garantizar la información a los implicados y la discreción en el tratamiento de la información. El **ANEXO 1** recoge un posible modelo de informe.

1.2.2. Para evaluar una posible situación de ciberacoso, deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados en la comisión de los hechos.
- Naturaleza y difusión de las acciones.
- Facilidad/dificultad para detener el ciberacoso.
- Tiempo de exposición del alumno objeto de ciberacoso.
- Edad y características psicológicas de éste y de los causantes de la acción.
- Repercusión e impacto en el alumno objeto de la acción.

1.2.3. Si se confirma el ciberacoso entre iguales, el asunto se remite a la instancia competente, según lo establecido en el Manual de Convivencia, para adoptar las medidas correctivo-formativas del caso.

1.2.4. A todos se les propondrá reflexionar sobre las condiciones y criterios del plan de intervención.

1.2.5. Valoración del informe y medidas a adoptar por parte del Director de Grupo con: el Coordinador de Nivel o Director de Formación. Este proceso se realizará lo antes posible: 3 días para situaciones no evaluadas como ciberacoso y 7 días para situaciones de ciberacoso.

1.3. FASE 3. PLAN DE ACTUACIÓN.

1.3.1. Actuaciones con los alumnos afectados.

- **Con el alumno objeto de la acción:** acciones de apoyo y protección, programas específicos de apoyo personal y social, y derivación, en su caso, a servicios externos.
- **Con el alumno causante de la acción:** programas de ayuda personal y social, aplicación de la normativa de convivencia, y posible derivación a servicios externos.
- **Con los compañeros:** información básica, y programas de favorecimiento de la convivencia pacífica y sensibilización.

1.3.2. Actuaciones para la facilitación, en su caso, de procesos de mediación entre los alumnos implicados: generar condiciones para la reparación, reconciliación, resolución y nueva configuración relacional, a través de formatos de ayuda o mediación con participación de iguales, o a través del Comité de Convivencia Escolar, la Dirección

de Grupo, el equipo directivo, el preceptor, etc.

1.3.3. Actuaciones con las familias.

- **Del alumno causante de la acción.** Esta entrevista debe efectuarse dentro del plazo establecido y con la presencia del tutor, alguien del Equipo directivo y el instructor del expediente. Se darán orientaciones sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención, apoyo y control de conductas, seguimiento del caso, y orientaciones sobre posibles apoyos externos al centro. Además:
 - Durante esa conversación, la persona del equipo directivo informará de las actuaciones que se han ido llevando a cabo en el centro para resolver esta situación. Después, si lo considera oportuno (y siempre salvaguardando la intimidad de las personas afectadas) enseñará las fotos y los comentarios obtenidos del alumno objeto de la acción que han originado el conflicto, y se comunicarán las medidas disciplinarias que se han establecido en el marco de la normativa del centro.
 - Después es imprescindible especificar que su hijo ha borrado de su perfil todo lo que se ha mostrado. Aun así hay que explicarles que cualquier persona con acceso a esos datos ha podido extraerlos de la red durante el tiempo que ha estado expuesto.

- **Del alumno objeto de la acción.** Esta entrevista marcará el final del proceso, y la mantendrán el tutor y la misma persona del equipo directivo dentro del plazo establecido. También aquí se orientará sobre indicadores relevantes de comportamiento y pautas de atención y apoyo, seguimiento del caso, y orientaciones sobre posibles apoyos externos al centro.

Después de explicarles detalladamente los pasos que se han ido efectuando, se les explicará que no es misión del centro juzgar a nadie, sino educar a todos los alumnos implicados. Se les dirá que les pedimos que ellos actúen del mismo modo.

La confianza que los padres tienen en el centro escolar debe llevarles a fiarse de las medidas educativas que se han adoptado, y a no compararlas con otras anteriores o posteriores, porque la educación que se procura es personalizada y en cada caso se actúa del modo más educativo posible atendiendo a las circunstancias personales de cada alumno.

Al finalizar la entrevista, se informará a la familia de las acciones que se han derivado de esta actuación, especificando las resoluciones adoptadas por parte del Equipo directivo.

De las reuniones con las familias, deben llegarse a unos acuerdos claros para todas las partes, con el fin que el Director de Grupo con: el Coordinador de Nivel o Director de Formación, puedan hacer el seguimiento del caso para informar al Comité de Convivencia Escolar.

1.3.4. Actuaciones con el cuerpo Docente.

Información, sensibilización y formación para la prevención, detección y actuación en situaciones de ciberacoso entre iguales y favorecimiento del desarrollo de patrones de relación en convivencia pacífica.

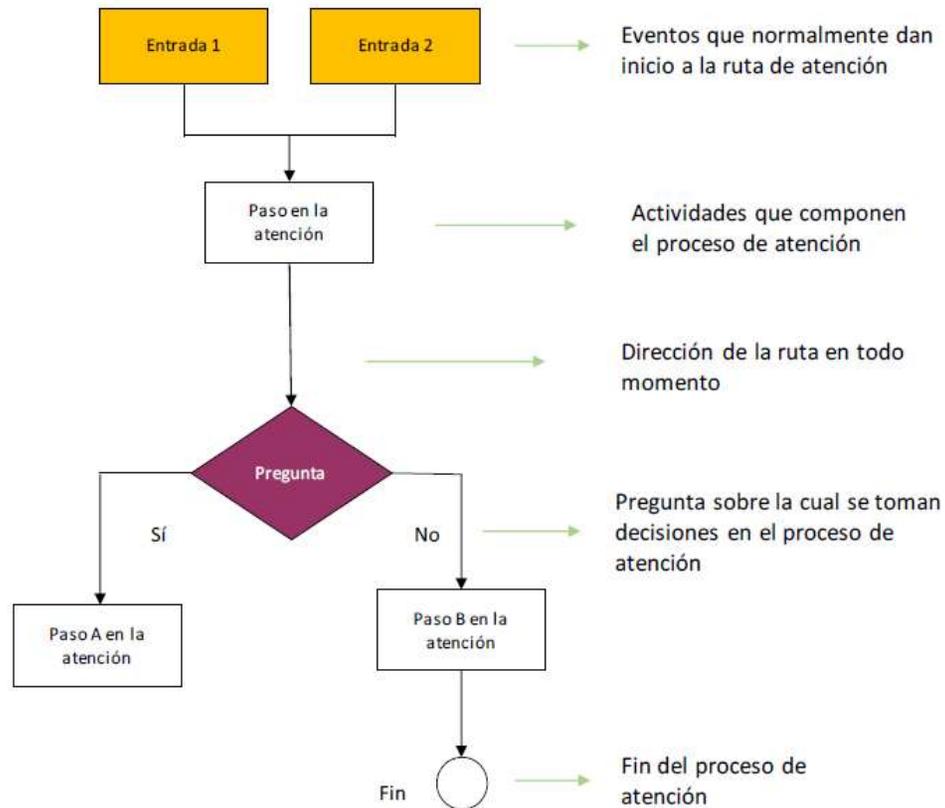
Todas las actuaciones realizadas y dirigidas por el Equipo Directivo en el diseño y desarrollo del plan se detallarán en el informe específico citado en la fase 4 de este protocolo.

1.4. FASE 4. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO DEL PLAN, PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN Y SIUCE.

La última fase corresponde a la realización de una evaluación, seguimiento, elaboración de un programa de prevención y eventualmente, presentar el informe al Sistema de información Unificado de Convivencia Escolar SIUCE:

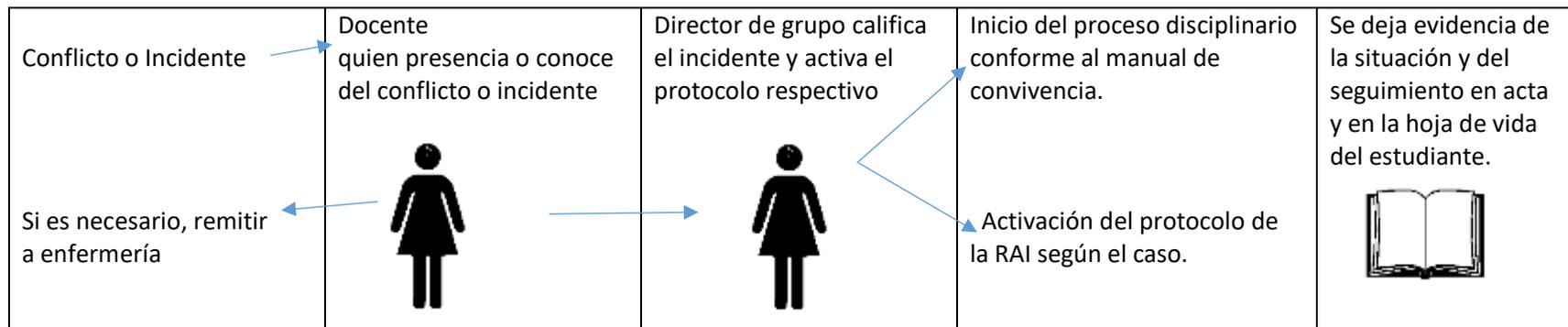
- Todas las actuaciones llevadas a efecto en el proceso de seguimiento del plan se recogerán en el informe citado en las fases 2 y 3. Se aportará copia del informe a la Comité de Convivencia Escolar.
- Del caso concreto: resultados del plan en relación a los alumnos implicados, y actuaciones desarrolladas no previstas en el plan.
- De las actuaciones desarrolladas en el aula y en todo el centro.
- De las actuaciones de sensibilización y formación del profesorado.
- Del proceso de reflexión, análisis y sensibilización con las familias y el resto de la comunidad educativa.
- Se efectuará un seguimiento al caso y se elaborará el programa o programas para la prevención y promoción necesarios para atender el ciberacoso.
- Informar al Sistema de información Unificado de Convivencia Escolar SIUCE.

CONVENCIONES¹

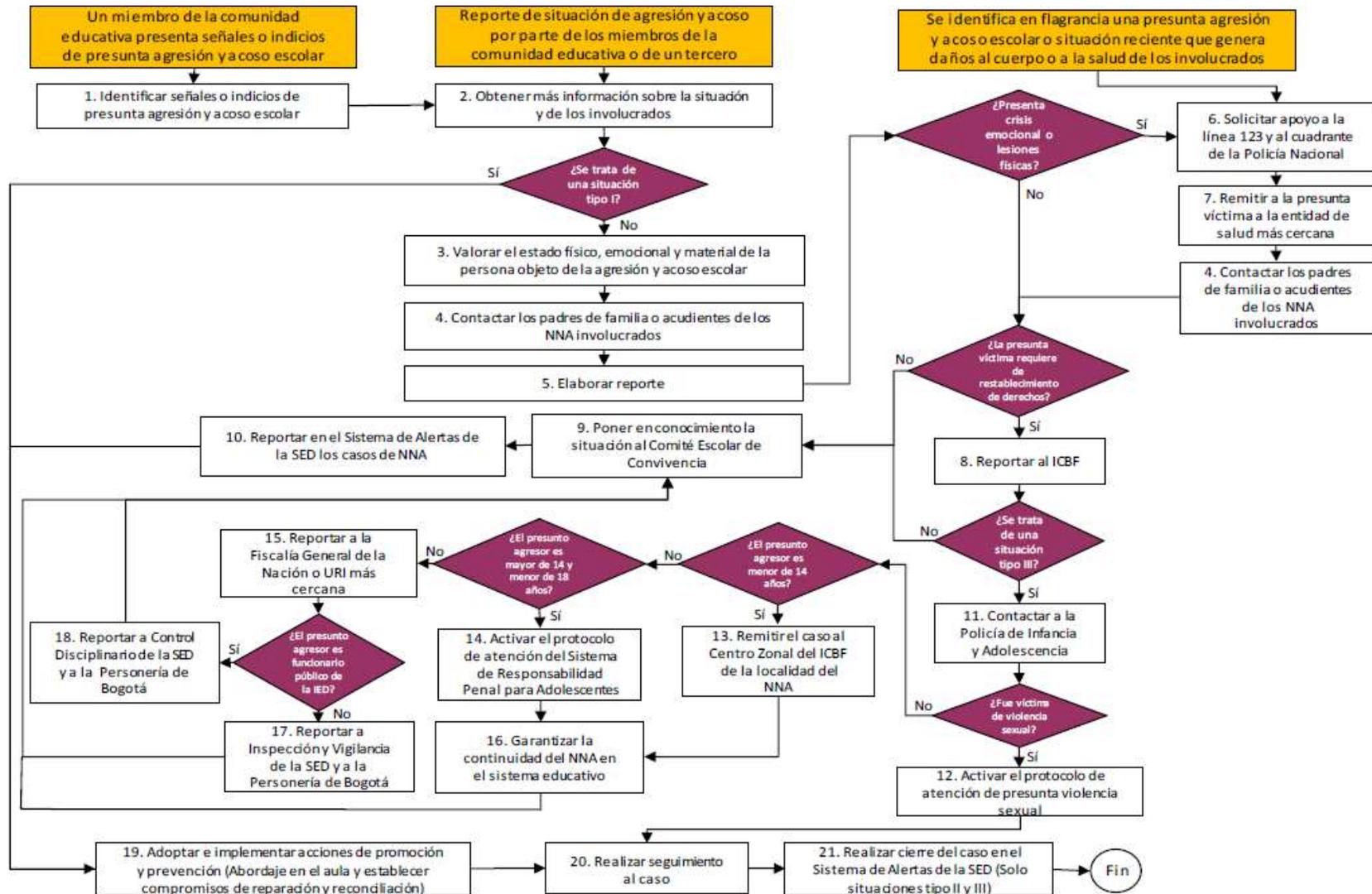


¹ Las Convenciones y los diagramas de flujo fueron tomados del documento: “Directorio de protocolos de atención integral para la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos” elaborado por el Comité Distrital de Convivencia Escolar de la Secretaría de Educación Distrital de Bogotá del año 2019, Versión 4.0.

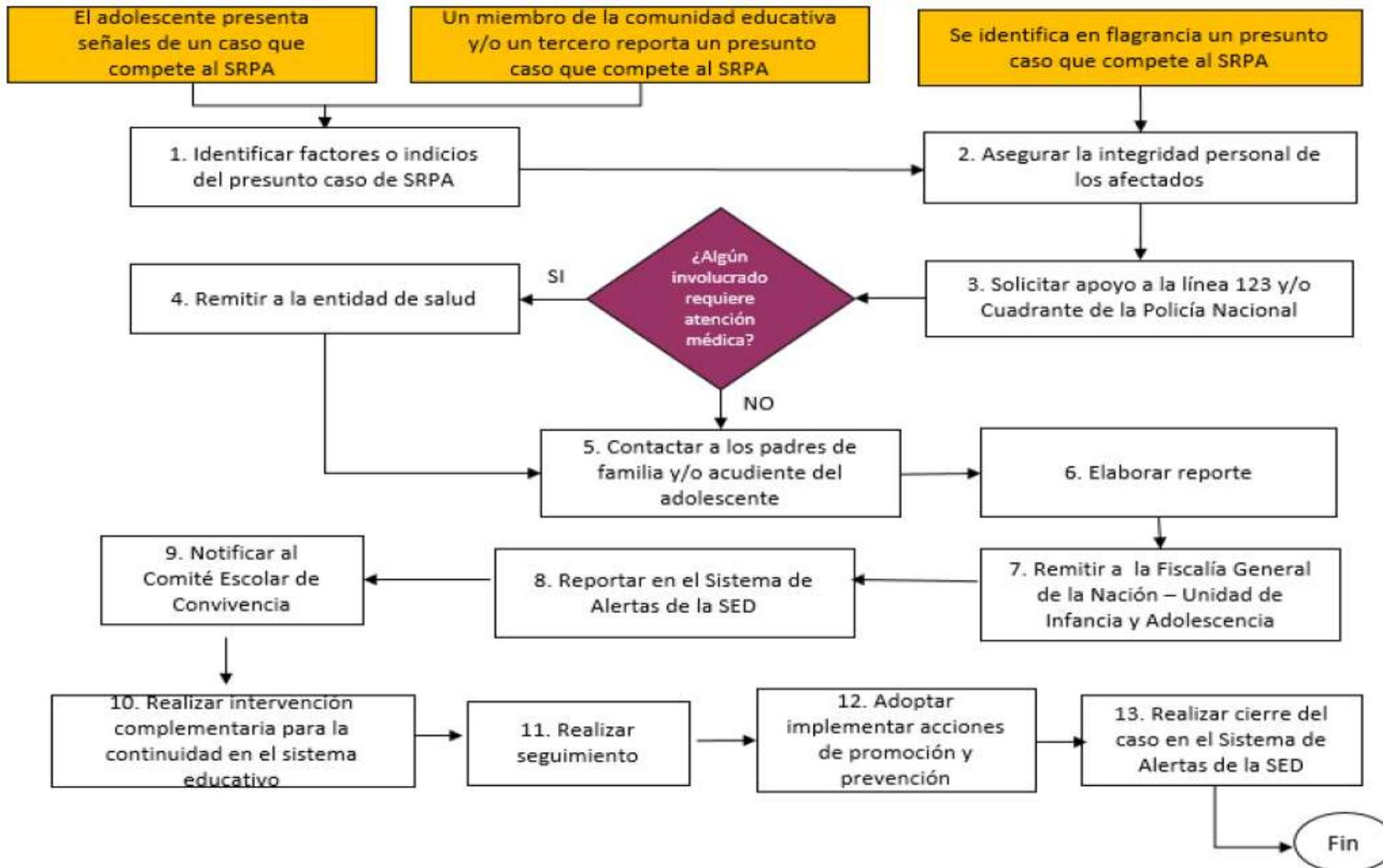
PROTOCOLO GENERAL



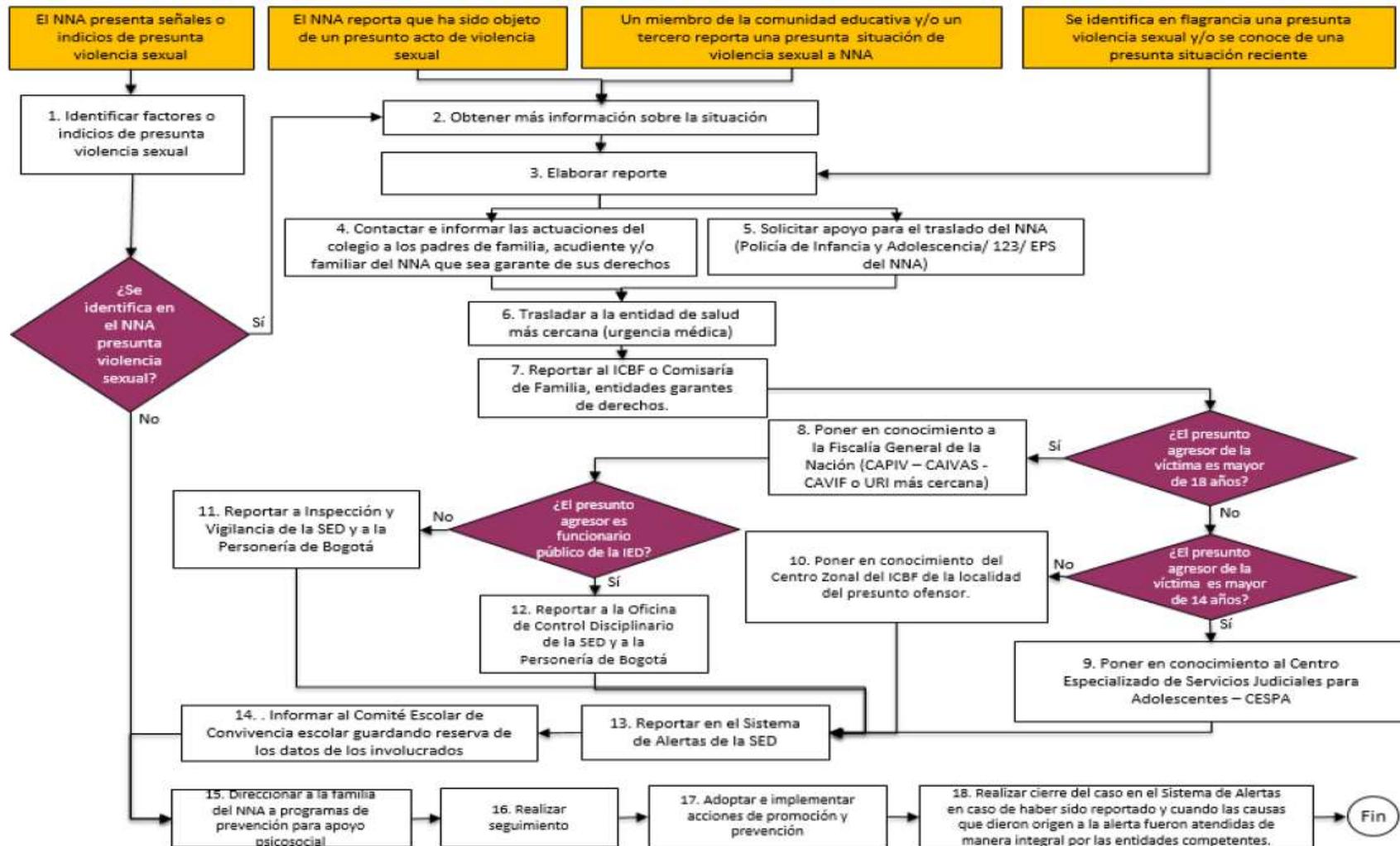
PROTOCOLO CONFLICTO ESCOLAR O INTIMIDACIÓN ASPAEN



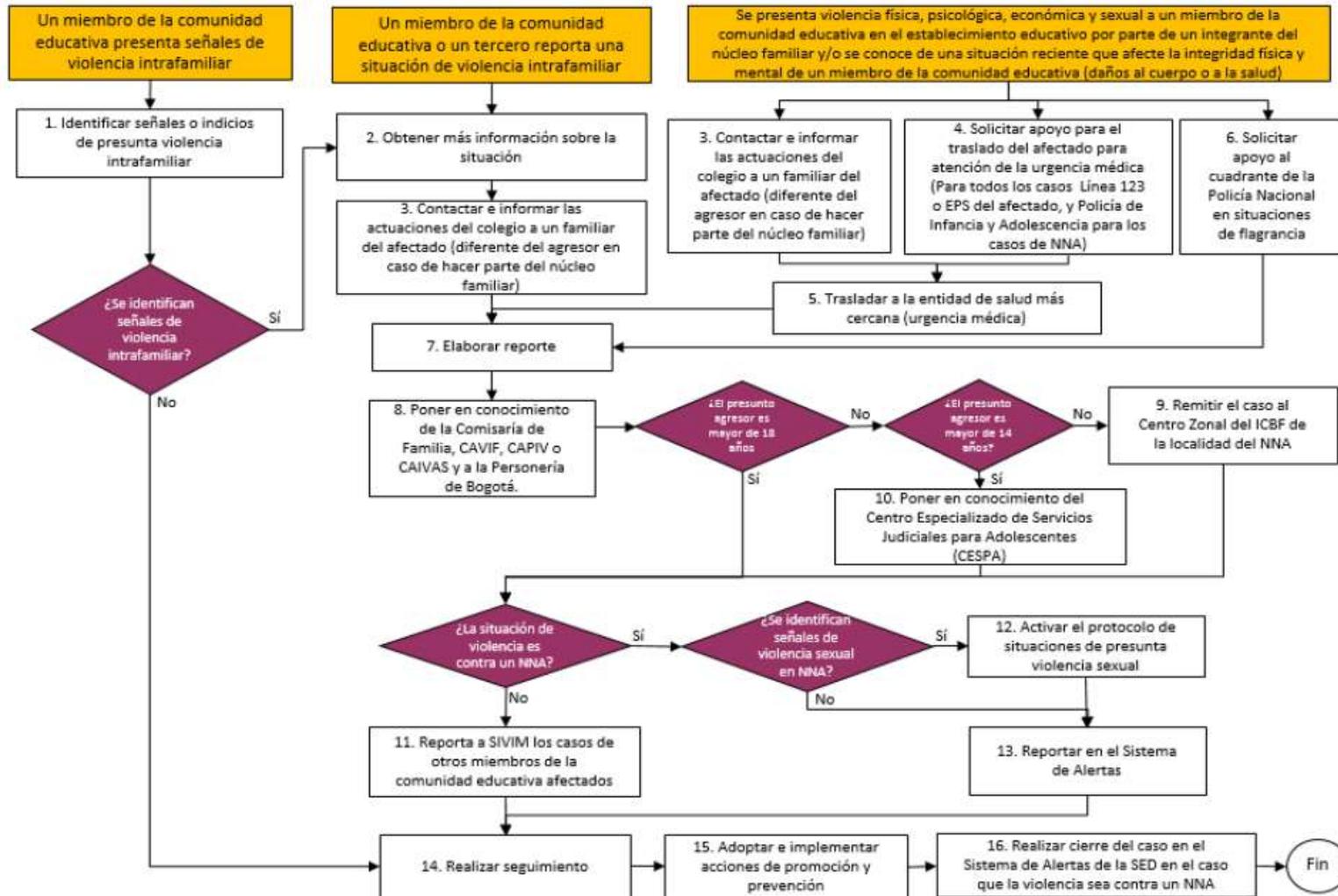
PROTOCOLO DELITO



PROTOCOLO INCIDENTES DE CARÁCTER SEXUAL



PROTOCOLO PROBLEMAS DENTRO DEL NÚCLEO FAMILIAR



PROTOCOLO CONSUMO DE SUSTANCIAS LEGALES O PSICOACTIVAS

